



Instructivo para el manejo de su Tarjeta de Crédito

En Banco Pichincha agradecemos la confianza que nos ha tenido al adquirir su Tarjeta de Crédito con nosotros.

Le recordamos que su Tarjeta de Crédito seguirá funcionando para compras y avances en efectivo con el cupo que tiene aprobado y su uso estará sujeto al disponible que tenga.

¿Dónde podrá realizar el pago de su Tarjeta de Crédito?

- En nuestro portal público:
<https://www.bancopichincha.com.co/web/personas/paga-tu-tarjeta-de-credito>, diligencia el formulario y paga desde cualquier Banco a través del botón PSE.
- En nuestro portal transaccional:
<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/area-clientes>, en la sección pagos, pago de tarjeta de crédito, desde su Cuenta de Ahorros o Corriente de Banco Pichincha o desde cualquier Banco a través del botón PSE.
- En nuestra aplicación móvil (disponibles para IOS y Android) en la sección pagos, pago de Tarjeta de Crédito, desde su Cuenta de Ahorros o Corriente de Banco Pichincha o desde cualquier Banco a través del botón PSE.
- Red de Oficinas Banco Pichincha a nivel nacional.

- Corresponsal Red VIA (antes Baloto)
 - Recuerde, llevar el número de la Tarjeta de Crédito y el número de identificación del titular.
 - Informe el valor a pagar.
 - El corresponsal confirmará el nombre del titular.
 - Revisar el recibo de la transacción.

Importante: el monto máximo para pago de TC en corresponsal es \$1.000.000.

- Red de Bancos Emisores Visa a Nivel Nacional

Podrá realizar el pago en cualquier oficina de un Banco Emisor de tarjetas Visa a nivel nacional.

¿Cómo realizar el bloqueo de una Tarjeta de Crédito por robo o pérdida?

- A través de la Línea de Servicio al Cliente en Bogotá al: **(601) 650 1000** y para el resto del país al **01 8000 91 9918**.
- En nuestro portal transaccional:
<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/area-clientes>, sección tarjetas, Tarjeta de Crédito, bloquear tarjeta.
- En nuestra aplicación móvil (disponibles para IOS y Android) sección tarjetas, Tarjeta de Crédito, Bloquear tarjeta.
- Puede comunicarse con la línea de Visa en:
 - Colombia 01 800 91 22066.
 - España: 900 99 1124.
 - Estados Unidos y Canadá: (800) 396 9665.
 - Otros países: 1-303-967-1098.

¿Dónde podré hacer un avance en efectivo de la Tarjeta de Crédito?

- Red de Cajeros Automáticos de Banco Pichincha.
- Red de Cajeros de otros bancos a nivel nacional.
- Si tiene Cuenta de Ahorros o Corriente con Banco Pichincha, podrá realizarlo en nuestro portal transaccional <https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/area-clientes>, sección tarjetas, Tarjeta de Crédito, Avance en Efectivo.
- En nuestra aplicación móvil (disponibles para IOS y Android) sección Tarjetas, Tarjeta de Crédito, Avance en Efectivo.
- Corresponsal Red VIA (antes Baloto).
 - Genere el código de la transacción a través de la APP Pichincha o el Portal Transaccional.
 - Acérquese a Red VIA con el código (**911050 para pagos y 911056 para avances**) y su número de identificación.
 - Realice el retiro con su corresponsal de confianza. Tenga presente que el valor debe ser el mismo al solicitado a través de la APP Pichincha o el Portal Transaccional.
 - Reciba y verifique el soporte de la transacción.

Importante: tenga en cuenta que en corresponsales el monto máximo por Avance es de \$600.000 y podrá realizarlo hasta en tres transacciones por día.

¿Cómo consultar el extracto de mi Tarjeta de Crédito?

- Ingrese al Portal Transaccional con su usuario y contraseña, en la sección Tarjeta de Crédito, consulta de Tarjetas y en la parte superior derecha seleccione “Descargar estado de cuenta”, podrá consultar los estados de cuenta de los seis últimos meses.
- También los podrá solicitar a través de nuestra Línea de Servicio al Cliente al (601) 650 1000 en Bogotá y para el resto del país 01 8000 91 9918.
- Si no está recibiendo su estado de cuenta, lo invitamos a que actualice sus datos a través de nuestra Línea de Servicio al Cliente al (601) 650 1000 en Bogotá y para el resto del país 01 8000 91 9918.

¿Cómo hago un rediferido de la Tarjeta de Crédito?

- Comuníquese con nuestra Línea de Servicio al Cliente al (601) 650 1000 en Bogotá y para el resto del país 01 8000 91 9918.

Recuerde:

- El rediferido se aplica por el saldo total de la Tarjeta.
- El plazo máximo para rediferir el saldo total es de 60 meses.
- Se pueden solicitar cada 3 meses.
- Debe estar al día en sus pagos.

¿Cómo solicito una Compra de cartera?

- La solicitud de compra de cartera se puede realizar a través de cualquiera de nuestras Oficinas a nivel nacional.

¿Cómo Activo mi Tarjeta de Crédito?

- La Tarjeta de Crédito la puede activar a través del portal transaccional del Banco: <https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/area-cliente>, sección Tarjetas de Crédito, activar Tarjeta. Aparecerá la Tarjeta que está pendiente por activar, ingrese la clave de Avance y su confirmación, y el sistema generará un código de aprobación, lo ingresa en el campo correspondiente y la Tarjeta quedará disponible en línea para el uso. Recuerde solo activar su Tarjeta una vez la haya recibido a través del servicio de entregas del Banco.
- También lo podrá hacer a través de los Cajeros Automáticos de Banco Pichincha o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

¿Cómo cambio la clave de mi Tarjeta de Crédito?

- La clave de su Tarjeta de crédito la podrá cambiar a través del Portal Transaccional del Banco:
<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/area-clientes>, sección Tarjeta de Crédito, cambio de clave. Debe ingresar la clave actual y la clave nueva con su respectiva confirmación, finalmente el sistema le enviará un código de confirmación para que lo ingrese en la pantalla correspondiente y aplicar el cambio.
- También lo podrá hacer a través de los Cajeros Automáticos de Banco Pichincha o en cualquiera de nuestras Oficinas a nivel nacional.

¿Cómo consulto el saldo y el cupo disponible de mi Tarjeta de Crédito?

Ingrese al portal transaccional del Banco:

<https://www.bancopichincha.com.co/web/corporativo/area-clientes>, sección Tarjeta de Crédito, seleccione la opción consulta de Tarjetas, allí podrá consultar:

- Categoría de la Tarjeta
- Cupo total
- Estado de la Tarjeta
- Cupo disponible para Compras
- Cupo disponible para Avances
- Fecha límite de pago
- Valor del pago mínimo
- Valor del pago total
- Consultar los movimientos de su Tarjeta y descargarlos
- Descargar los últimos seis estado de cuenta generados
- Bloquear su Tarjeta por robo o pérdida
- Cambiar la clave de su Tarjeta
- Activar su Tarjeta
- Realizar un Avance a Cuentas de Banco Pichincha

¿Cómo solicito aumento de cupo de mi Tarjeta de Crédito?

- Los aumentos de cupo solo podrán solicitarse a través de una Oficina del Banco, adjuntando el soporte de ingreso dependiendo de la actividad económica del titular de la Tarjeta de Crédito.
- El tiempo de respuesta de la solicitud es de 5 días hábiles, contados a partir de la radicación de la solicitud

¿Cómo solicito certificaciones de mi Tarjeta de Crédito?

- Podrá comunicarse con nuestra nuestra Línea de Servicio al Cliente al (601) 650 1000 en Bogotá y para el resto del país 01 8000 91 9918, el documento será enviado a su correo electrónico de tres a cinco días hábiles.

Notificación de cliente viajero

- La notificación de cliente viajero, tiene por objetivo que en caso de salir de viaje, informe al Banco el país al que va a viajar y el periodo de tiempo que estará fuera, con el fin de que se realice la marcación de la Tarjeta de Crédito para que las transacciones que realice en el país o los países que visite se autoricen siempre y cuando cuente con el cupo disponible.

¿Cómo puedo hacer la cancelación de mi Tarjeta de Crédito?

Podrá realizar la cancelación a través de la Línea de Servicio al Cliente o en la Red de Oficinas.

Línea de Servicio al Cliente:

¿Qué pasos debe seguir?

- Comuníquese con nuestra Línea de Servicio al Cliente al (601) 650 1000 en Bogotá y para el resto del país 01 8000 91 9918.
- Responda las preguntas de validación de titularidad.
- Indique al asesor su solicitud de cancelación.
- El asesor validará que su Tarjeta de Crédito no tenga saldos pendientes de pago.
- Indique el motivo de cancelación.
- El asesor radicará su solicitud de cancelación y le indicará el número de radicado.

Red de Oficinas a nivel nacional

¿Qué pasos debo seguir?

- Diríjase a la Oficina más cercana.
- Acérquese a un asesor comercial con su documento de identificación.
- Indique al asesor su solicitud de cancelación.
- El asesor validará que su Tarjeta de Crédito no tenga saldo pendiente de pago.
- Diligencie el "formato único de novedades no monetarias – persona natural" e indique el motivo de cancelación.
- El asesor radicará su solicitud de cancelación y le indicará el número de radicado.

Línea de Servicio al Cliente:

- Su solicitud de cancelación será procesada en un tiempo estimado de 6 días hábiles.
- No debe tener saldos pendientes en su Tarjeta de Crédito.
- Si pagó la cuota de manejo trimestral y no la disfrutó completa, se le realizará la devolución proporcional de dicho valor.
- Podrá realizar la solicitud de cancelación sin entregar el plástico en la Oficina, no olvide destruirlo.